

Ordliste (til "Gapanalyse for prosessstøtte- og saksbehandlingsverktøy")

- API** (Application Programming Interface) Et definert programmeringsgrensesnitt for kommunikasjon mellom ulike programmer.
- CI** (Configuration Item) ITIL-begrep for enheter som er representert i konfigurasjonsdatabasen. CI-er kan være alle komponenter som må administreres for å levere en tjeneste. Eksempler på CI-typer kan være maskiner, hardwarekomponenter, programmer og programmoduler, dokumentasjon, avtaler. I ITAs nåværende konfigurasjonsdatabase finnes to typer CI-er: "Bokser" og "Tjenester" (som egentlig snarere er programmer enn tjenester).
- CMDB** (Configuration Management DataBase) ITIL-begrep for et register over de komponenter (Configuration Items, CI-er) som må administreres for å levere en tjeneste. I mange prosessstøttesystemer er CMDB en sentral komponent som mange av prosessene (typisk i alle fall Configuration Management, Change Management, Problem Management) benytter på ulike måter.
- Endringsstyring** Prosess ved IT-avdelingen, basert på ITIL-prosessen Change Management. Hensikten med prosessen er å sikre at standardiserte metoder og prosedyrer brukes slik at endringer på IT-infrastrukturen (alle komponenter som brukes for å levere en tjeneste) skjer effektivt og uten unødige følgefeil osv.
- Fakturadatabasen** Oracle APEX-applikasjon (<https://skjema.app.uib.no/faktura>) utviklet og brukt av IT-avdelingen for å holde oversikt over betalbare tjenesteleveranser og for å produsere fakturaer.
- Hendelsesstyring** Prosess ved IT-avdelingen, basert på ITIL-prosessen Incident Management. Hensikten med prosessen er å gjenopprette normal tjeneste så raskt som mulig slik at primæraktiviteten kan utføres med minimalt avbrudd. (Til forskjell fra Problem Management, som har som oppgave å finne og løse underliggende problemer slik at avbrudd unngås.)
- Issue-tracker** System for Hendelsesstyring, tatt i bruk ved IT-avdelingen i 2003 og seinere videreutviklet til å bli ITAs viktigste prosessstøtteverktøy. UiBs Issue-tracker har i dagens versjon (<https://bs.uib.no>) en helt annen kodebase enn den opprinnelige Issue-tracker som den er avledet fra (<http://issue-tracker.sourceforge.net/>).
- ITIL** (IT Infrastructure Library) En metode for organisering av IT-tjenesteleveranser. Brukt av ITA siden ca 2003. Se <https://it.uib.no/itil> for mer informasjon.
- KonfigDB** Modul i UiBs Issue-tracker som implementerer en konfigurasjonsdatabase (CMDB).
- Konfigurasjonsstyring** Prosess ved IT-avdelingen, basert på ITIL-prosessen Configuration Management. Slik prosessen er implementert på ITA består den hovedsakelig av KonfigDB og enkle rutiner rundt den.
- KPI** (Key Performance Indicator) Måleindikator som hjelper til å forstå hvor bra man gjør det i forhold til definerte mål.
- Problemstyring** Prosess ved IT-avdelingen, basert på ITIL-prosessen Problem Management. Hensikten med prosessen er å forhindre at feil oppstår og å minimere skadevirkningen av feil. Dette gjøres ved å løse og forebygge underliggende problemer.

RTS (Release Tracking System) Verktøy som brukes av ITA for Tjenesteinnføringsprosessen. Basert på Redmine. <https://rts.uib.no>, <http://www.redmine.org/>.

Tjenesteinnføring Prosess ved IT-avdelingen. Prosessen skal redusere forskjell mellom forventet og levert kvalitet, redusere kjente feil og minimere risikoen ved implementering av nye og endrede tjenester. Se også <https://rts.uib.no/documents/2>.

Tjenestekatalog En utfyllende liste over tjenester som leveres i en organisasjon, f.eks. fra IT-avdelingen. Hensikten er dels å presentere tjenestetilbudet til kunder og brukere, dels å knytte prosesser og aktiviteter i leveranseapparatet til de tjenestene som leveres. ITA har de siste årene hatt pågående prosjekter for å utvikle en tjenestekatalog over alle tjenestene vi leverer.

Tjenestevalg/fakturering Prosess ved IT-avdelingen som ved hjelp av Fakturadatabasen holder oversikt over og administrerer tjenester som leveres til kunder mot betaling.

Gjengangersak Mekanisme innført i UiBs Issue-tracker for å støtte Problemstyring. Gjengangersaker kan brukes til å knytte sammen flere saker som f.eks. skyldes samme underliggende problem